

Conditions d'accès

FINANCEMENT

ASFOREST vous propose un parcours jusqu'à 100% pris en charge.

- Entreprises de moins de 50 salariés : plan de développement des compétences + actions collectives = prise en charge des coûts pédagogiques.
- Entreprises de 50 salariés et plus : avec la conventionnelle HCR, prise en charge possible des coûts pédagogiques et des frais annexes.

➔ **ASFOREST vous accompagne dans l'optimisation des dispositifs de prise en charge et les démarches associées.**



ACCESSIBILITÉ

ASFOREST étudie toute demande d'adaptation afin de garantir l'accessibilité de ses formations. Contactez notre référent handicap pour un accompagnement personnalisé : accessibilite@asforest.com.

Un parcours structuré et opérationnel

ASFOREST vous propose un parcours de formation clé en main, composé de 3 formations opérationnelles, conçu pour allier qualité d'accueil, performance commerciale et gestion maîtrisée des situations imprévues.

Ce parcours complet et finançable permet de structurer la montée en compétences, de renforcer la satisfaction et la fidélisation client et de garantir des compétences immédiatement mobilisables en situation de travail.



Contactez-nous pour planifier votre parcours

ASFOREST
01 42 96 09 27
asforest@asforest.com
www.asforest.com



Certifiée Qualiopi, ASFOREST place la qualité pédagogique, l'accessibilité et l'impact opérationnel au cœur de ses actions.

NOUVEAUTÉ 2026


ASFOREST
Formation & Conseil

PARCOURS RELATION CLIENT


Accueil, fidélisation et maîtrise des situations imprévues

Découvrez notre parcours clé en main, conçu pour professionnaliser l'accueil, développer les ventes additionnelles et gérer efficacement les situations imprévues avec la clientèle.



 **Durée** : 5 jours – 35 heures (en 3 mois)

 **Public** : équipes d'accueil, salle, réception

 **Financement** : jusqu'à 100% pris en charge

Le parcours en un coup d'œil

PUBLIC VISÉ

Toute personne amenée à accueillir, conseiller ou interagir avec la clientèle (accueil, réception, service, vente, relation client)

PRÉREQUIS

Compréhension et expression orale en français.

DURÉE ET ORGANISATION

- 5 jours - 35 heures de formation
- Planning adaptable sur 3 mois
- Groupes de 12 participant-es maximum

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, en INTER ou en INTRA entreprises, en centre ou dans vos locaux
- Jeux de rôle et mises en situation
- Études de cas issues du quotidien de la relation client
- Accompagnement par des formatrices et formateurs expert-es

ÉVALUATION ET ATTESTATION

- Positionnement initial des compétences
- Évaluation finale pratique et théorique
- Attestation de fin de formation

MODULES DU PARCOURS

- ▶ **Maîtriser les clés d'un accueil réussi et d'une gestion des plaintes** – 14 h
- ▶ **Optimiser ses techniques de ventes additionnelles** – 14 h
- ▶ **Gérer et traiter l'escalade des incivilités** – 7h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Structurer un accueil professionnel et orienté satisfaction client
- Gérer les réclamations et plaintes avec méthode et posture adaptée
- Développer les ventes additionnelles sans dégrader la relation client
- Prévenir et gérer les situations d'incivilités de manière sécurisée



COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Mettre en œuvre les fondamentaux de l'accueil et de la relation client
- Traiter les plaintes et situations d'insatisfaction avec professionnalisme
- Proposer des ventes additionnelles adaptées aux besoins client
- Gérer l'escalade des incivilités en préservant la relation et la sécurité

LA TOUCHE ASFOREST

- **Progression logique** : de l'accueil aux situations imprévues et spécifiques
- **Ancrage terrain** : jeux de rôle, retours d'expérience et cas réels
- **Outils opérationnels** : grilles, scripts et supports directement utilisables
- **Transfert immédiat** : amélioration visible de la relation client au quotidien

RÉSULTATS ET SATISFACTION

91%

satisfaction
des stagiaires

96%

satisfaction
des clients